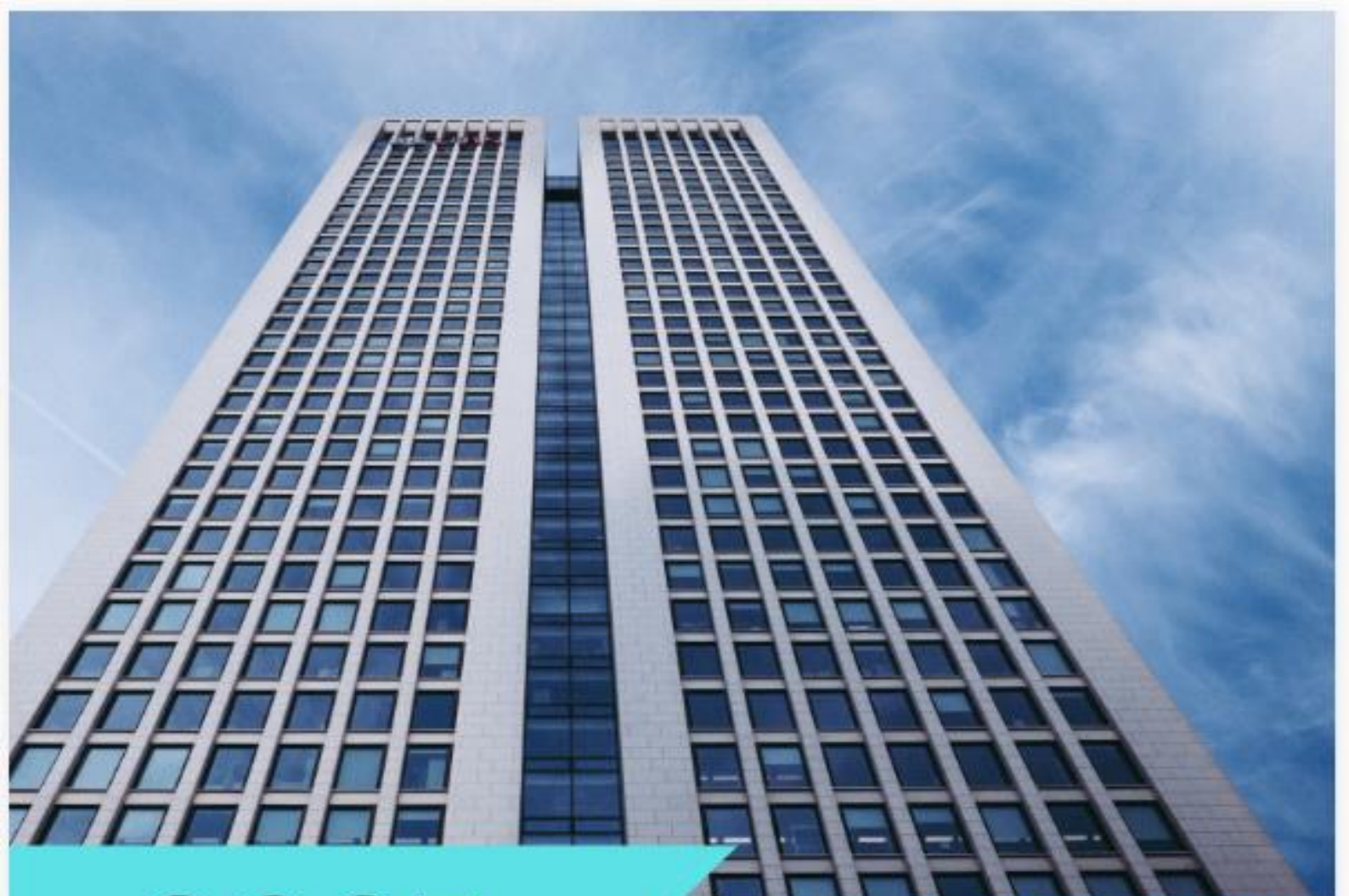




2025

CATURWULAN III

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

POS PENGADUAN MASYARAKAT DAN
PENERIMAAN DOKUMEN PERIZINAN
LINGKUNGAN



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP/BADAN PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP

KATA PENGANTAR

Perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai aparatur negara dan abdi masyarakat adalah dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu cara untuk mengukur seberapa besar kualitas pelayanan publik yang telah diberikan, maka dari itu dibutuhkan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan melalui metode survei.

Sebagai implementasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat, dengan ini Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup (PTSP KLH/BPLH) secara berkala telah melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Nilai IKM tersebut dapat terlihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dimana akan menjadi indikator kesiapan pemerintah dalam menghadapi persaingan serta menjadi pedoman dalam perbaikan data yang dilakukan melalui pengisian kuisioner secara daring pada laman <https://ptsp.kemenlh.go.id>.

Jakarta, 15 Januari 2026
Kepala Biro Umum,



Sasmita Nugroho
NIP. 19690705 199603 1 001

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden.....	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	11
2.4 Tren Nilai SKM.....	13

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 14

BAB IV

KESIMPULAN..... 16

LAMPIRAN

1. Kuesioner.....	18
2. SK Pembentukan tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.. Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Kegiatan aktivitas pelayanan memberikan pengaruh yang besar terhadap pencapaian mutu dan tingkat keberhasilan pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat, jika pelayanan dinilai baik maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin baik begitupun sebaliknya. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik bertanggung jawab dan selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kegiatan aktivitas pelayanan memberikan pengaruh yang besar terhadap pencapaian mutu dan tingkat keberhasilan pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat, jika pelayanan dinilai baik maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin baik begitupun sebaliknya.

Untuk menjalankan amanat memberikan pelayanan publik tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup (KLH/BPLH). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Karena sesuai tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan atau lebih

baik dari standar pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil dari IKM, penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang ingin dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Maksud Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup (KLH/BPLH) khususnya di PTSP selama Caturwulan III (September- Desember) Tahun 2025.

Adapun tujuan kegiatan survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap mutu dan kualitas pelayanan
2. Mengetahui tingkat kinerja pada level jenis perizinan dan menentukan peringkat kepuasan pada setiap unsur agar dapat digunakan sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.
3. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan PTSP KLH/BPLH;
5. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif menggunakan pengukuran skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angka), dan merupakan skala yang paling banyak

digunakan dalam riset berupa survei. Skala likert dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Data diambil dari kuesioner kepuasan pelanggan yang diisi secara elektronik dan terintegrasi dengan sistem layanan online PTSP di laman <http://ptsp.menlhk.go.id>. Survey dilakukan terhadap sampel dari populasi data yang terdaftar di sistem PTSP Online sampai tahun 2025. Populasi didefinisikan sebagai seluruh pemohon yang mengajukan permohonan layanan di PTSP. Sampel diambil dengan metode random sampling sebanyak 995 pemohon. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1. **Kesesuaian Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
5. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu bulan September- Desember. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 minggu dari 2 Januari- 15 Januari 2026.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Sampel diambil dengan metode random sampling sebanyak 994 pemohon.

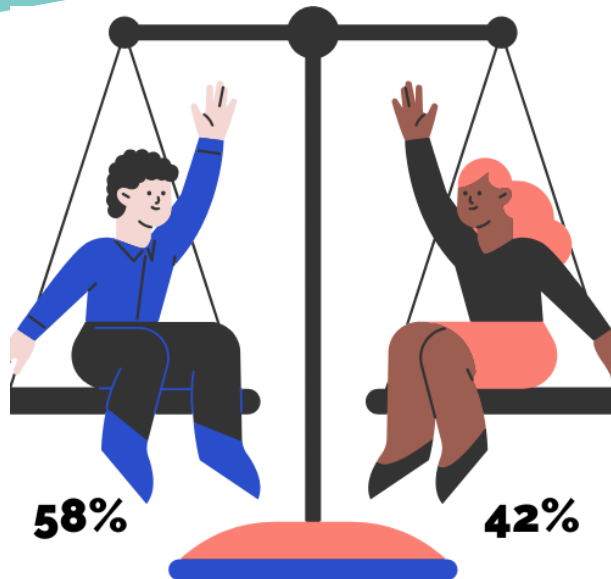
BAB II PENDAHULUAN

2.1 ANALISIS RESPONDEN

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **994** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

A. Jenis Kelamin

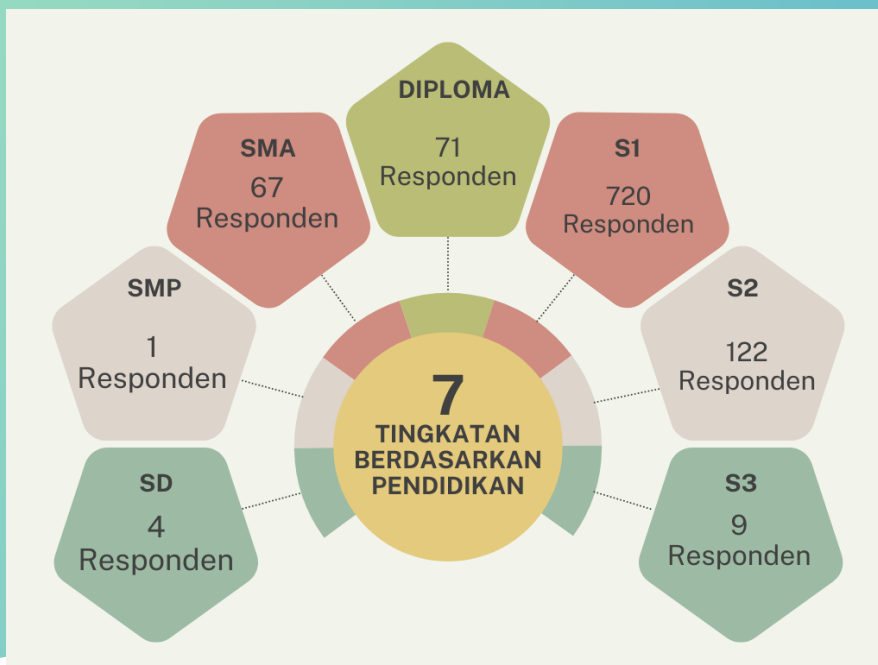
Responden berdasarkan jenis kelamin Responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki sebanyak 572 orang (58%) dan untuk perempuan sebanyak 422 orang (42%). Presentase responden adalah sebagai berikut.



Gambar.1

B. Pendidikan

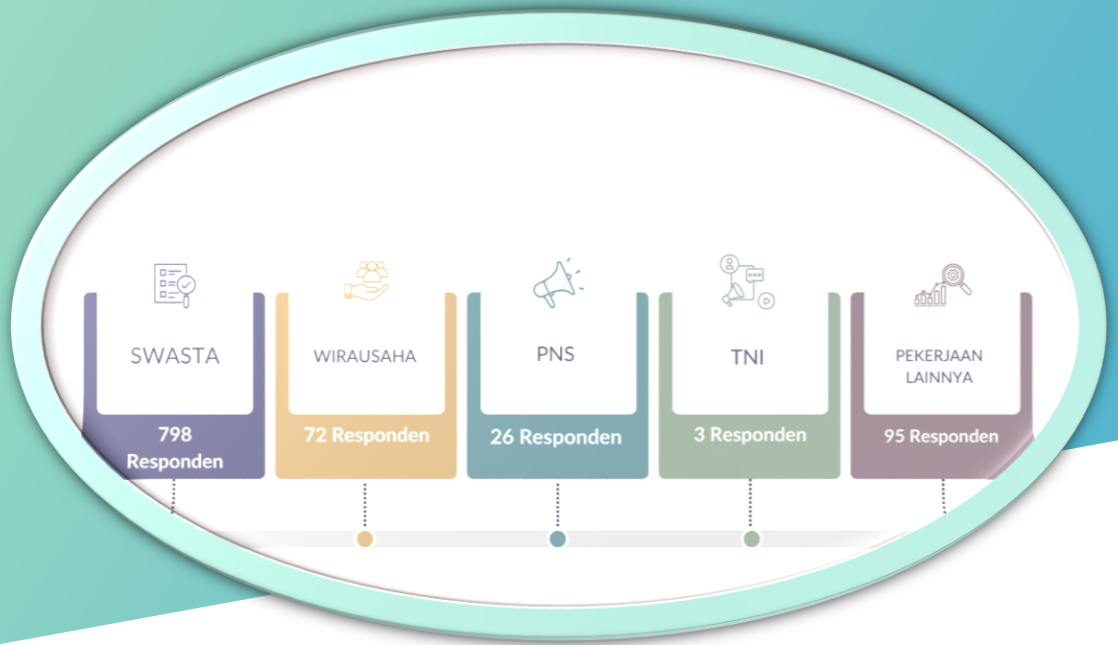
Sebaran responden yang telah mengikuti survei adalah yang berpendidikan SD sejumlah 4 orang selanjutnya diikuti tingkat SMP sejumlah 1 orang, tingkat SMA sejumlah 67 orang, tingkat Diploma sejumlah 71 orang, tingkat S1 sejumlah 720 orang, tingkat S2 sejumlah 122 orang dan tingkat S3 sebanyak 9 orang.



Gambar.2

C. Pekerjaan

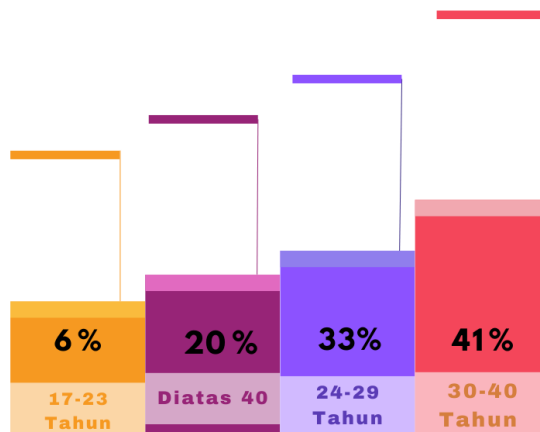
Berdasarkan jenis pekerjaan, responden dalam pengisian survei, yakni sejumlah 994 orang responden yang terdiri dari 798 dari swasta, selanjutnya urutan kedua dalam klasifikasi jenis pekerjaan adalah 72 orang untuk pekerjaan wirausaha, selanjutnya dari aparatus sipil negara yakni PNS sejumlah 26 orang, TNI sebanyak 3 Orang dan pekerjaan lainnya adalah 95. Berikut dapat kami visualisasikan dalam bentuk gambar untuk responden berdasarkan jenis pekerjaan.



Gambar.3

D. Responden berdasarkan usia

Responden berdasarkan usia Berdasarkan karakteristik usia, sebagian besar responden berusia 30-40 sebanyak 411 orang. Urutan selanjutnya secara be urutan, umur 24-29 tahun sebanyak 330 orang, diatas 40 tahun sebanyak 195 orang dan 17-23 tahun sebanyak 58 orang. Berikut kami ilustrasikan melalui gambar dengan perhitungan menggunakan persentase.



Gambar.4

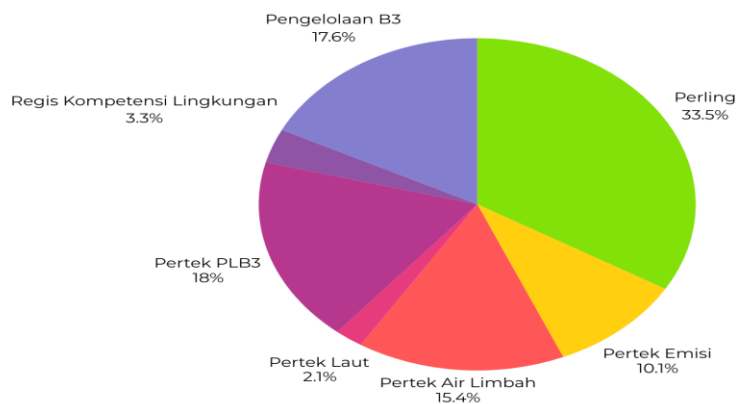
E. Responden berdasarkan jenis layanan yang diajukan

Berdasarkan pengguna layanan di PTSP KLH/BPLH berikut tabel responden kuisioner

No	Jenis Layanan	Jumlah
1	Persetujuan Lingkungan	333
2	Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Emisi	100
3	Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah (Pemanfaatam/Pembuangan Air Limbah	153
4	Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah yang Dibuang Ke Laut	21
5	Pertek pengelolaan limbah B3	179
6	Registrasi Kompetensi Lingkungan (LPJP AMDAL, Registrasi Laboratorium Lingkungan dan Pencantuman Logo Ekolabe	33
7	Pengelolaan B3 (Registrasi B3 dan Rekomendasi Pengangkutan B3)	175
	Total	994

Berikut dapat kami ilustrasikan melalui diagram gambar untuk perhitungan berdasarkan jenis layanan yang diajukan.

RESPONDEN BERDASARKAN JENIS LAYANAN



2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Perjenis Layanan

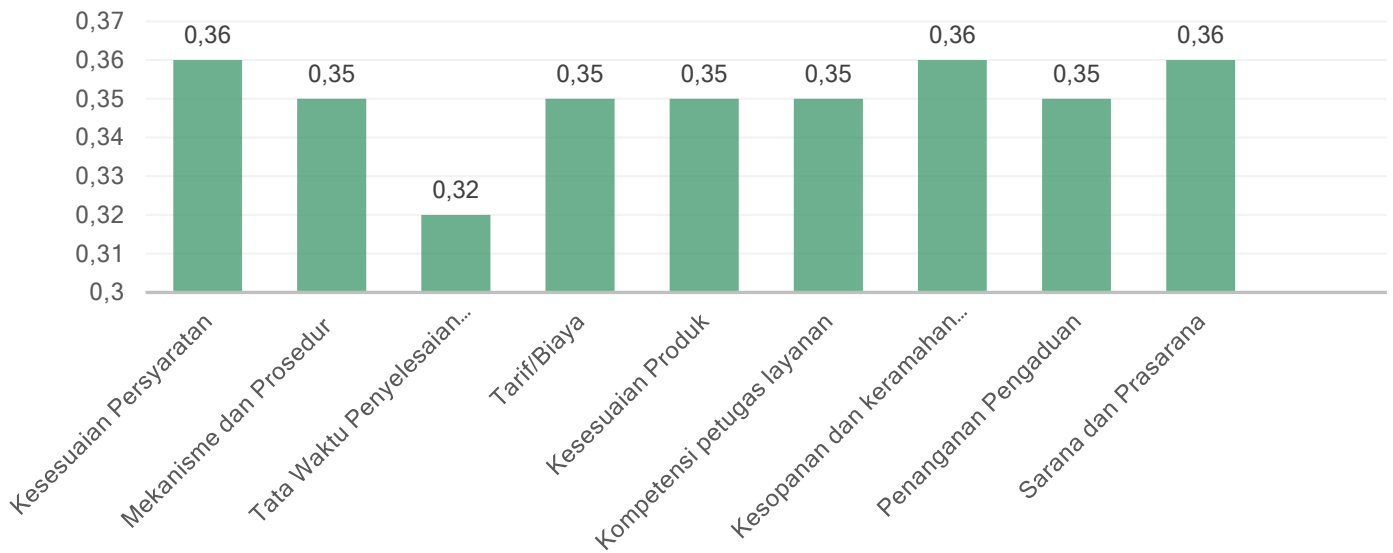
No	Kesesuaian Persyaratan	Mekanisme dan Prosedur	Tata Waktu Penyelesaian Layanan	Tarif/Biaya perizinan yang diajukan	Kesesuaian Produk	Kompetensi petugas layanan	Kesopanan dan keramahan petugas layanan	Penanganan Pengaduan	Sarana dan Prasarana	Jumlah Responden
Nilai Unsur	3227	3099	2830	3169	3164	3171	3237	3159	3186	994
NRR	3,25	3,12	2,85	3,19	3,18	3,19	3,26	3,18	3,21	
IKM Perunsur	0,36	0,35	0,32	0,35	0,35	0,35	0,36	0,35	0,36	
IKM RATA RATA	3,16									
NILAI MUTU	B									

Berikut ini adalah tabel nilai IKM masing masing unsur pada Caturwulan III dalam skala 100:

No	Unsur Layanan	Nilai IKM Caturwulan III Tahun 2025	Nilai Mutu
1	Persyaratan layanan	81,16	B
2	Mekanisme dan prosedur layanan	77,94	B
3	Ketepatan waktu penyelesaian permohonan	71,18	C
4	kesesuaian Tarif/Biaya perizinan yang diajukan	79,70	B
5	Kesesuaian standar pelayanan	79,58	B
6	Kompetensi petugas layanan	79,75	B
7	Kesopanan dan keramahan petugas layanan	81,41	B
8	Penanganan pengaduan	79,45	B
9	Sarana dan prasarana	80,13	B

Tabel: Nilai dan Mutu IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat Caturwulan III (Skala 100))

Grafik Nilai IKM Perunsur



Gambar 5: Grafik Nilai IKM Perunsur

Berikut ini adalah perbandingan Nilai IKM Caturwulan I,II dan III:

No	Unsur Layanan	Nilai IKM Caturwulan I Tahun 2025	Nilai IKM Caturwulan II Tahun 2025	Nilai IKM Caturwulan III Tahun 2025
1	Persyaratan layanan	83,44	82,52	81,16
2	Mekanisme dan prosedur layanan	80,24	79,38	77,94
3	Ketepatan waktu penyelesaian permohonan	72,07	71,49	71,18
4	kesesuaian Tarif/Biaya perizinan yang diajukan	80,94	80,33	79,70
5	Kesesuaian standar pelayanan	81,48	80,90	79,58
6	Kompetensi petugas layanan	82,92	82,18	79,75
7	Kesopanan dan keramahan petugas layanan	80,94	79,76	81,41
8	Penanganan pengaduan	81,98	81,65	79,45
9	Sarana dan prasarana	95,45	95,01	80,13

Tabel: Perbandingan Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat Caturwulan I dan Caturwulan II Tahun 2025 (Skala 100)

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Hasil survei menunjukkan bahwa nilai kinerja yang diperoleh bervariasi untuk setiap unsur yang dinilai. Dari 9 unsur yang digunakan sebagai variabel penilaian, diperoleh hasil 1 unsur dengan mutu kurang baik yaitu tata waktu penyelesaian dengan nilai 71,18 nilai mutu C. sementara unsur yang lain mendapatkan nilai dengan mutu B. Unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah kesopanan dan keramahan petugas layanan dengan nilai 81,41.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Di Caturwulan III ini juga terdapat perubahan terhadap alur proses permohonan perizinan dan non perizinan, sehingga masih dalam proses masa transisi dari alur proses sebelumnya. Bulan November 2025 terdapat penyederhanaan alur proses, dimana tidak ada validasi dokumen lagi ke PTSP, dimana perubahan ini membutuhkan peran aktif dari pihak pemohon dan pihak unit teknis juga untuk melihat atau mengupdate status permohonannya di sistem. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

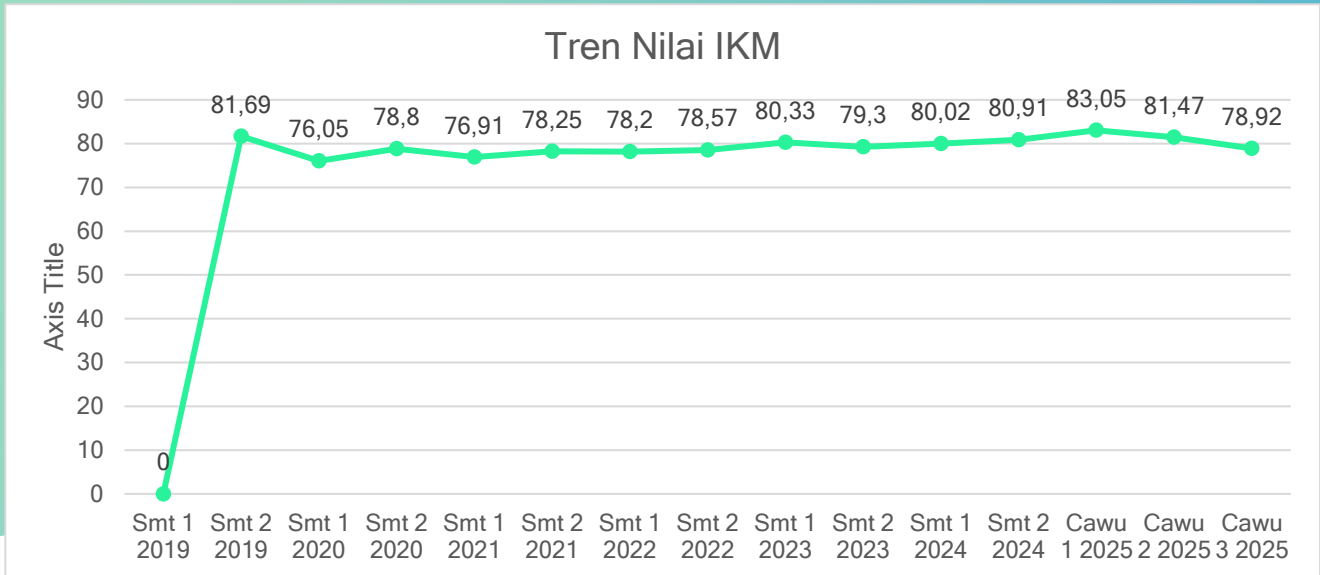
NO	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	- Melengkapi format permohonan untuk masing masing jenis layanan (bagi yang belum melengkapi dan membuat format surat permohonan) - Melengkapi persyaratan beserta dengan petunjuk pengisiannya untuk memudahkan pemohon memahami maksud dari persyaratannya	Juni 2026	Unit Teknis

2	Tata Waktu Penyelesaian	- Mengevaluasi kembali tatacara verifikasi permohonan dan memperbaiki SLA permohonan di masing masing unit teknis - Melakukan kordinasi dengan unit teknis untuk memperbaiki tata waktu penyelesaian permohonan agar tidak melebihi SLA	Juni 2026	Unit Teknis
3	informasi status permohonan yang telah diterbitkan oleh PTSP	- Memastikan semua permohonan teregistrasi di ptsp sehingga ketika permohonan sudah terbit bisa dipastikan bisa terupdate dan terinformasi ke pemohon	Juni 2025	PTSP KLH/BPLH
4	Mekanisme dan prosedur layanan	- Membuatkan FAQ untuk pertanyaan yang sering dipertanyakan oleh pengguna layanan - melakukan sosialisasi terhadap perubahan alur proses permohonan dan membuat pengumuman di laman website	Juni 2026	Unit Teknis Dan PTSP KLH/BPLH

Tabel: Rencana Tindak Lanjut Perbaikan IKM Caturwulan III

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan pengguna layanan PTSP KLH/BPLH dapat dilihat melalui grafik berikut:



Tabel: Tren hasil IKM

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PTSP KLH/BPLH telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan. Terdapat perubahan hasil IKM karena ada perubahan jumlah unsur dan pertanyaan untuk caturwulan III tahun 2025.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PTSP KLH/BPLH periode caturwulan I dan caturwulan II dan caturwulan III menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Jenis Unsur	CAWU I Tahun 2025	CAWU II Tahun 2025	CAWU III Tahun 2025
1	Kesesuaian Persyaratan	3,34	3,30	3,25
2	Mekanisme dan Prosedur	3,21	3,18	3,12
3	Tata Waktu Penyelesaian Layanan	2,88	2,86	2,85
4	Kesesuaian Produk	3,24	3,21	3,19
5	Kompetensi petugas layanan	3,26	3,24	3,19
6	Kesopanan dan keramahan petugas layanan	3,32	3,29	3,26
7	Penanganan Pengaduan	3,24	3,19	3,18
8	Sarana dan Prasarana	3,28	3,27	3,21
9	permintaan imbalan/pungutan liar (Biaya/Tarif)	3,82	3,80	3,19
HASIL IKM		3,32	3,26	3,16

Dari tabel diatas dapat di simpulkan bahwa terdapat penurunan hasil IKM dari Caturwulan I, II dan III. Penurunan ini disebabkan oleh perubahan alur proses di KLH/BPLH. Bulan November 2025 dikeluarkan Nota Dinas dari Sekretaris Menteri LH/BPLH bahwa terdapat perubahan alur proses yang beberapa proses dipangkas seperti tidak adanya proses validasi yang menyerahkan berkas ke PTSP. Dengan perubahan alur proses ini, pihak pemohon dan unit teknis masih dalam proses transisi. Selain itu terdapat penurunan nilai karena adanya perubahan pertanyaan yang sebelumnya dan untuk caturwulan III sudah benar disesuaikan dengan pertanyaan 9 unsur dari KemepanRB. Diharapkan pada tahun 2026, proses yang berjalan lancar dan dengan adanya perubahan alur proses ini

dapat memberikan hasil dan pelayanan lebih baik. Baik dari Caturwulan I, II dan III nilai IKM terhadap tata waktu penyelesaian masih yang terkecil dengan nilai mutu C. Untuk unsur lain seperti kesesuaian persyaratan, mekanisme dan prosedur, kesesuaian produk, kompetensi petugas layanan, kesopanan dan keramahan petugas layanan, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana dan kesesuaian dan kejelasan tarif, sudah mendapatkan nilai kategori baik.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama caturwulan III periode September- Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 994 orang mengisi IKM pada ptsp.kemenvh.go.id di caturwulan III tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 3,16
- Unsur yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah terkait kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai 81,41
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu tata waktu penyelesaian layanan dengan nilai 2,86 dengan nilai kurang baik

LAMPIRAN

1. KUISIIONER

HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT CATURWULAN I TAHUN 2025

1. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki (572)
 - b. Perempuan (422)
2. Tingkat pendidikan
 - a. SD (4)
 - b. SMP (1)
 - c. SMA/SMK (67)
 - d. Diploma (71)
 - e. S1 (720)
 - f. S2 (122)
 - g. S3 (9)
3. Pekerjaan
 - a. Swasta (798)
 - b. Wirausaha (72)
 - c. PNS (26)
 - d. TNI/POLRI (3)
 - e. Lainnya (95)
4. Usia
 - a. 17-23 Tahun (58)
 - b. 25-29 tahun (330)
 - c. 30- 40 Tahun (411)
 - d. Diatas 40 Tahun (195)
5. Jenis Perizinan yang diajukan di PTSP
 - a. Persetujuan Lingkungan (333)
 - b. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Emisi (100)
 - c. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah (Pemanfaatan/pembuangan Air Limbah((153)
 - d. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah yang Dibuang Ke Laut (21)
 - e. Persetujuan Teknis di Bidang Pengelolaan Limbah B3 (Pemanfaatan, Pengumpulan, Pengolahan, Dumping, Landfill, Ekspor, Pengangkutan Limbah B3 dan Impor Limbah Non B3 (179)

- f. Registrasi Kompetensi Lingkungan (LPJP AMDAL, Registrasi Laboratorium Lingkungan dan Pencantuman Logo Ekolabel (33)
 - g. Pengelolaan B3 (Registrasi B3 dan Rekomendasi Pengangkutan B3) (175)
6. Menurut Anda, bagaimana kesesuaian persyaratan layanan permohonan diajukan dengan jenis pelayanannya?
- a. Sangat Sesuai (300)
 - b. Sesuai (645)
 - c. Kurang Sesuai (43)
 - d. Tidak Sesuai (6)
7. Menurut Anda, bagaimana mekanisme dan prosedur layanan perizinan dan non perizinan bidang lingkungan hidup di PTSP
- a. Sangat mudah dipahami (268)
 - b. Mudah dipahami (595)
 - c. Kurang mudah (111)
 - d. Tidak mudah (20)
8. Menurut Anda, bagaimana ketepatan waktu penyelesaian permohonan sesuai dengan jenis perizinan yang diajukan?
- a. Sangat tepat waktu (205)
 - b. Tepat waktu (496)
 - c. Kurang tepat waktu (229)
 - d. Tidak tepat Waktu (64)
9. Menurut Anda, bagaimana kejelasan dan kesesuaian Tarif/Biaya perizinan yang diajukan?
- a. Sangat sesuai (249)
 - b. Sesuai (693)
 - c. Kurang sesuai (42)
 - d. Tidak Sesuai (10)
10. Menurut Anda, bagaimana kesesuaian produk hasil layanan yang diberikan dengan standar pelayanan?
- a. Sangat sesuai (225)
 - b. Sesuai (677)
 - c. Kurang Sesuai (51)
 - d. Tidak Sesuai (11)

11. Menurut Anda, bagaimana kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?
- a. Sangat Kompeten (254)
 - b. Kompeten (683)
 - c. Kurang Kompeten (49)
 - d. Tidak Kompeten (8)
12. Menurut Anda, bagaimana perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
- a. Sangat Sopan dan Ramah (280)
 - b. Sopan dan ramah (691)
 - c. Kurang Sopan dan Ramah (21)
 - d. Tidak Sopan dan ramah (2)
13. Menurut Anda, bagaimana penanganan pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan?
- a. Sangat baik (262)
 - b. Baik (657)
 - c. Kurang baik (65)
 - d. Tidak baik (10)
14. Menurut Anda, bagaimana kualitas sarana dan prasarana di PTSP KLH/BPLH?
- a. Sangat baik (264)
 - b. Baik (675)
 - c. Kurang baik (50)
 - d. Tidak baik (5)

2. SK PEMBENTUKAN TIM



**KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP/
BADAN PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP
SEKRETARIAT KEMENTERIAN/SEKRETARIAT UTAMA**

**KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP/BADAN
PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP**

Nomor: 11 Tahun 2025

TENTANG:

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT CATURWULAN III TAHUN 2025

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka evaluasi kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bidang Lingkungan Hidup Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup Tahun 2025, maka dipandang perlu untuk dilakukasn Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana butir a, maka perlu menetapkan tim Survei Kepuasan Masyarakat

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP/BADAN PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP TENTANG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT CATURWULAN III TAHUN 2025
- KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Caturwulan III Tahun 2025 dengan susunan sebagai berikut:
- Ketua : Susetyo Pramono
- Anggota : Gita Agustrina
- Mariam Mariah
- Rini Purnama Sari
- KEDUA : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Caturwulan III Tahun 2025, bertugas:
1. Menyusun dan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat mulai tanggal 2 Januari- 15 Januari 2026;
 2. Monitoring Pengisian Kuesioner;
 3. Menyusun pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat Caturwulan III 2025

- KETIGA : Biaya yang diperlukan sehubungan dengan ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran DIPA Satker.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal di tetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 29 Desember 2025

KEPALA BIRO UMUM,



Sasmita Nugroho
NIP:196907051996031001